
 BELLIS ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»»	QS-04CB ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 1 из 11	
		Изменение	№ от
		Утвердил изменение:	Уполномоченный по качеству _____ подпись

**Документированная процедура
«Порядок рассмотрения жалоб и апелляций»**

<p>1. Цель Обеспечить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соответствие требованиям, предъявляемым к органам по сертификации, установленным в ТНПА (ГОСТ ISO/IEC 17021-1, ГОСТ ISO/IEC 17065, IECSEE 02, а также требованиям Правил подтверждения соответствия Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь, IECSEE 02, IECSEE 02-1, OD-2033); - соответствие требованиям нормативных правовых актов, регламентирующих работу с замечаниями и предложениями граждан.
<p>2. Область применения Настоящий документ устанавливает порядок рассмотрения жалоб и апелляций заявителей на сертификацию, касающихся деятельности органов по сертификации продукции, услуг и систем менеджмента качества (далее - органы по сертификации «БЕЛЛИС»), соблюдения ими правил и процедур сертификации, установленных НСПС РБ, МЭКЭС и документацией органов по сертификации «БЕЛЛИС», а также решений, принятых по результатам сертификации.</p>
<p>3. Термины, определения и сокращения В настоящем стандарте использованы термины и определения в соответствии с ГОСТ ISO/IEC 17000, а также следующие:</p> <p>Апелляция – обращение представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении объекта</p> <p>Жалоба – выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа</p>
<p>В настоящем стандарте применяются следующие сокращения:</p>
АИЛ – аккредитованная испытательная лаборатория
КД – корректирующее действие
НСПС – Национальная система подтверждения соответствия
НСО – Национальный сертификационный орган
ОАО – Открытое акционерное общество
РБ – Республика Беларусь
РК – руководство по качеству
СМ – система менеджмента
<p>4. Нормативные ссылки</p>
Правила подтверждения соответствия Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь (утверждены Постановлением Госстандарта от 25.10.2017 № 61)
ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы
ГОСТ ISO/IEC 17021-1-2020 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования
ГОСТ ISO/IEC 17065-2013 Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов, услуг
Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 12.11.2025 г. № 635 «Положение о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений»
QS-01CB Руководство по качеству органов по сертификации бытовой и промышленной продукции, услуг и систем менеджмента
QS-09CB Планирование и анализ
QS-03CB Порядок управления записями
IECSEE 02 Правила, процедуры МЭКЭС
IECSEE 02-1 Правила, процедуры МЭКЭС – Структура, устав и организация

 BEL LIS ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»»	QS-04CB ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 2 из 11	
		Изменение	№ от
		Утвердил изменение:	Уполномоченный по качеству _____ подпись

OD-2033 Элементы процесса, связанные с нарушением правил
5. Ответственность
<i>Директор организует рассмотрение жалоб и апелляций заказчика</i>
<i>Совет по сертификации рассматривает жалобы (в т.ч., из Книги замечаний и предложений), доводит решения (рекомендации) до сведения органов по сертификации «БЕЛЛИС»</i>
<i>Управляющий Совет по сертификации рассматривает апелляции, доводит решения (рекомендации) до сведения органов по сертификации «БЕЛЛИС»</i>

6. Описание процедуры

В случае если возникшее разногласие может быть разрешено в короткий период времени и не затрагивает результаты проведенных работ, жалоба рассматривается в устном порядке, удовлетворяется работниками органов по сертификации «БЕЛЛИС» в рабочем порядке и не требует применения настоящей процедуры.

Органы по сертификации «БЕЛЛИС» рассматривают только те жалобы/апелляции, которые относятся к деятельности органов по сертификации «БЕЛЛИС».

Органы по сертификации «БЕЛЛИС» несут ответственность за сбор и верификацию всей необходимой информации для принятия решения в отношении жалобы/апелляции, за проверку достоверности жалобы/апелляции.

Органы по сертификации «БЕЛЛИС» гарантируют, что подача жалобы/апелляции, их рассмотрение, принятие решения по ним не приведут к каким-либо дискриминирующим действиям в отношении лица, подавшего жалобу/апелляцию.


Для предотвращения конфликта интересов персонал «БЕЛЛИС», в том числе управленческий, не осуществляет консультирование и не работает у заказчика. В ином случае, персонал не привлекается для анализа или принятия решения по жалобе/апелляции заказчика в течении двух лет после окончания работы на заказчика. Решения по принятию, анализу, одобрению жалобы / апелляции принимает группа лиц (Совет по сертификации /Управляющий Совет органов по сертификации «БЕЛЛИС»), не принимавшие участие в деятельности по принятию решения, сертификации, связанной с жалобой или апелляцией.

Органы по сертификации «БЕЛЛИС» соблюдают требования конфиденциальности в части, относящейся к лицу, подавшему жалобу/апелляцию, и предмету жалобы/апелляции. При необходимости, органы по сертификации «БЕЛЛИС» совместно с заказчиком и лицом, подавшим жалобу/апелляцию, определяют, разглашать ли предмет жалобы/апелляции и принятое по ней решение, и если да, то до какой степени.

При проведении работ в рамках МЭКСЭ заявитель, национальный орган по сертификации (NCB) имеет право подать апелляцию в Совет по апелляциям МЭКСЭ в соответствии с п. 4.2 ИЕСЕЕ 02-1.

Разногласия между национальным сертификационным органом (NCB) и заявителем в рамках МЭКСЭ могут рассматриваться в соответствии с положениями данной процедуры.

Если заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения жалобы/апелляции на национальном уровне, если разногласия связаны с применением правил и процедур МЭКСЭ, случай может быть переадресован в Совет по апелляциям МЭКСЭ согласно ИЕСЕЕ 02. Если жалоба связана с неудовлетворительным поведением национального сертификационного органа (NCB) или лаборатории СВТЛ), то жалобу следует направлять Секретарю МЭКСЭ с подтверждающими документами. После анализа и подтверждения жалобы Секретарь МЭКСЭ передает дело в Совет по апелляциям МЭКСЭ в соответствии с п. 4.2 ИЕСЕЕ 02-1.

 BELLIS ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»»	QS-04CB ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 3 из 11	
		Изменение	№ _____ от _____
		Утвердил изменение:	Уполномоченный по качеству _____
		подпись	

Порядок рассмотрения жалоб и апелляций изложен ниже в следующих алгоритмах:

- 6.1 Порядок рассмотрения жалоб;
- 6.2 Порядок рассмотрения апелляций.

Информация о процедурах обращения с жалобами и апелляциями размещена на сайте www.bellis.by, а также предоставляется по запросу заказчика.

Органы по сертификации «БЕЛЛИС» в устной или письменной форме (письмо на электронный адрес подателя жалобы, заказное письмо, телефонный звонок и т.п.) подтверждают подателя жалобы/апелляции об официальном получении жалобы/апелляции.

Если жалоба имеет отношение к сертифицированному заказчику, то при проверке жалобы следует рассматривать результативность сертифицированной системы менеджмента.

Любая достоверная жалоба, касающаяся сертифицированного заказчика, должна быть передана органом по сертификации «БЕЛЛИС» сертифицированному заказчику в течении семи дней с момента регистрации жалобы.

Примечание: в случае если жалоба /апелляция касается результатов испытаний продукции, то она направляется начальнику АИЛ и подлежит рассмотрению в соответствии с Руководством по качеству АИЛ.



ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»

ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И
АПЕЛЛЯЦИЙ

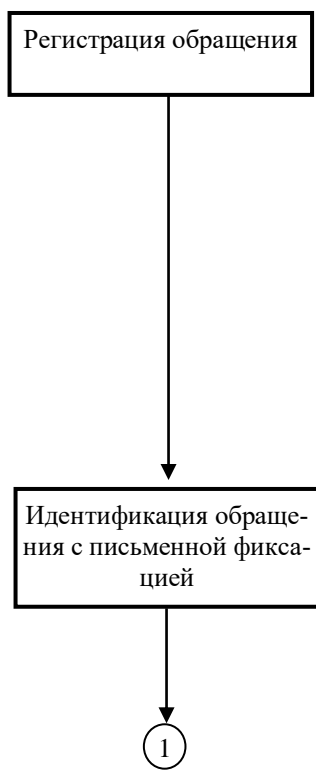
Утвердил изменение:

Уполномоченный по качеству

подпись

6.1 Алгоритм «Порядок рассмотрения жалоб»

Вход	Поставщик (Процесс/ подразделение)	Ответственный	Выход (запись)	Потребитель (Процесс/ подразделение)	Описание
Обращение на деятельность органов по сертификации	Заявитель на подтверждение соответствия	Секретарь приемной руководителя	Зарегистрированное обращение	Орган по сертификации	Обращение на деятельность органов по сертификации «БЕЛЛИС» могут подать: - заявитель на подтверждение соответствия продукции, систем менеджмента; - потребитель продукции, прошедшей подтверждение соответствия в органе по сертификации «БЕЛЛИС», или изготовленной организацией, система менеджмента которой сертифицирована органом по сертификации «БЕЛЛИС»; - представители организации, осуществляющие общественный контроль над качеством продукции и др. Подача обращения не приостанавливает действие принятого решения. <i>Примечание: обращение – индивидуальные или коллективные заявления, предложение, жалоба, изложенные в письменной, электронной или устной форме (Закон Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц»).</i>
	Потребитель продукции				
Зарегистрированное обращение	Представители организации, осуществляющие общественный контроль над качеством продукции и др.	Орган по сертификации	Письменный ответ на официальном бланке письма ОАО «БЕЛЛИС» Жалоба с резолюцией к рассмотрению Журнал регистрации жалоб и апелляций (Приложение А)	Податель жалобы Совет по сертификации	После получения обращения орган по сертификации подтверждает, относится ли обращение к его деятельности и только тогда принимает ее к исполнению. Орган по сертификации анализирует и идентифицирует, относится ли обращение к жалобе либо к апелляции. <i>Примечание: определение терминов «жалоба», «апелляция» - в соответствии с разделом 3 настоящего документа.</i> В случае отнесения обращения к апелляции, порядок рассмотрения – в соответствии с алгоритмом 6.2. При принятии органом по сертификации решения о рассмотрении жалобы на ней ставится резолюция. Орган по сертификации подтверждает получение жалобы.
	Секретарь приемной руководителя				





ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»

ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И
АПЕЛЛЯЦИЙ

Утвердил изменение:

Уполномоченный по качеству

подпись

Продолжение алгоритма б.1

Вход	Поставщик (Процесс/ подразделение)		Ответственный	Выход (запись)	Потребитель (Процесс/ подразделение)	Описание	
Жалоба с резолюцией	Секретарь приемной руководителя	<pre> graph TD 1((1)) --> D{Рассмотрение жалобы} D -- "Жалоба не обоснована" --> 2((2)) D -- "Жалоба обоснована" --> R1[Разработка КД] R1 --> R2[Реализация КД] R2 --> 3((3)) </pre>	Совет по сертификации	Протокол (выписка) Совета по сертификации	Податель жалобы	Секретарь приемной руководителя в письменной форме подтверждает подателя жалобы об официальном получении жалобы органом по сертификации. Жалобы с резолюцией к рассмотрению направляются для рассмотрения на Совет по сертификации. Срок рассмотрения жалобы, принятия решения о её обоснованности, корректирующих действиях, а также уведомление заинтересованных сторон о принятых решениях должен составлять не более пятнадцати дней; для жалоб, требующих дополнительного изучения и проверки, срок должен составлять не более одного месяца. Жалобы в отношении работы органов по сертификации «БЕЛЛИС» могут также заноситься подателями жалобы в Книгу замечаний и предложений.	
Жалоба	Податель жалобы		Лицо, ответственное за разработку и реализацию КД	КД			
КД	Лицо, ответственное за разработку и реализацию КД		Лицо, ответственное за разработку и реализацию КД	Отчет о выполнении КД			Реализация корректирующих действий осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями.
			Специалист по кадрам	Отметка в Книге замечаний и предложений (реквизит «Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений», дата рассмотрения, наименование должности...)		Реквизит «Сведения о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений» Книги замечаний и предложений оформляется старшим инспектором по кадрам в соответствии с требованиями Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 12.11.2025 № 635.	



ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»

QS-04CB
Изменение

№ от

ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И
АПЕЛЛЯЦИЙ

Утвердил изменение:

Уполномоченный по качеству

подпись

Продолжение алгоритма 6.1

Вход	Поставщик (Процесс/ подразделение)	Информирование подателя жалобы о принятых мерах	Ответственный	Выход (запись)	Потребитель (Процесс/ подразделение)	Описание
Отчет о выполнении КД	Лицо, ответственное за разработку и реализацию КД	<p>3</p> <p>Информирование подателя жалобы о принятых мерах</p> <p>↓</p> <p>Регистрация материалов, хранение, архивирование</p> <p>↓</p> <p>3 →</p> <p>Сбор и анализ данных для анализа со стороны руководства</p>	Лицо, ответственное за разработку и реализацию КД	Письменный ответ на официальном бланке письма ОАО «БЕЛЛИС»	Податель жалобы	<p>Реквизит «Отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер)» Книги замечаний и предложений оформляется старшим инспектором по кадрам в соответствии с требованиями <i>Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 12.11.2025 № 635.</i></p>
Материалы по рассмотрению жалобы (жалоба, письменный ответ, выписка из протокола Совета по сертификации, отчет о выполнении КД и др.)	Ответственные исполнители (податель жалобы, секретарь совета по сертификации и др.)		Лицо, ответственное за разработку и реализацию КД	Дело по жалобам	Секретарь совета по сертификации	
Жалобы Книга замечаний и предложений Отчет о выполнении КД			Ответственный за разработку и реализацию КД	Отчет о выполнении КД в дело по сертификации продукции, систем менеджмента		
			Уполномоченный по качеству	Отчет о функционировании СМ (<i>приложение Б QS-09CB</i>)	Директор	Сбор и анализ данных по жалобам для анализа со стороны руководства осуществляется в соответствии с <i>п. 9.3 «Анализ со стороны руководства» QS-01C и QS-09CB.</i>



ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»

Изменение QS-04СВ

№ от

ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И
АПЕЛЛЯЦИЙ

Утвердил изменение:

Уполномоченный по качеству

подпись

Продолжение алгоритма 6.1

Вход	Поставщик (Процесс/ подразделение)		Ответственный	Выход (запись)	Потребитель (Процесс/ подразделение)	Описание
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">2</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="text-align: center;">Информирование подателя жалобы</div> </div>	Совет по сертификации (секретарь совета по сертификации)	Письменный ответ на официальном бланке письма ОАО «БЕЛЛИС» с копией выписки из протокола совета по сертификации	Податель жалобы	
			Специалист по кадрам	Отметка в Книге замечаний и предложений (реквизиты «Отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер)»)		Реквизит «Отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер)» Книги замечаний и предложений оформляется старшим инспектором по кадрам в соответствии с требованиями Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 12.11.2025 № 635.



ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»

ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И
АПЕЛЛЯЦИЙ

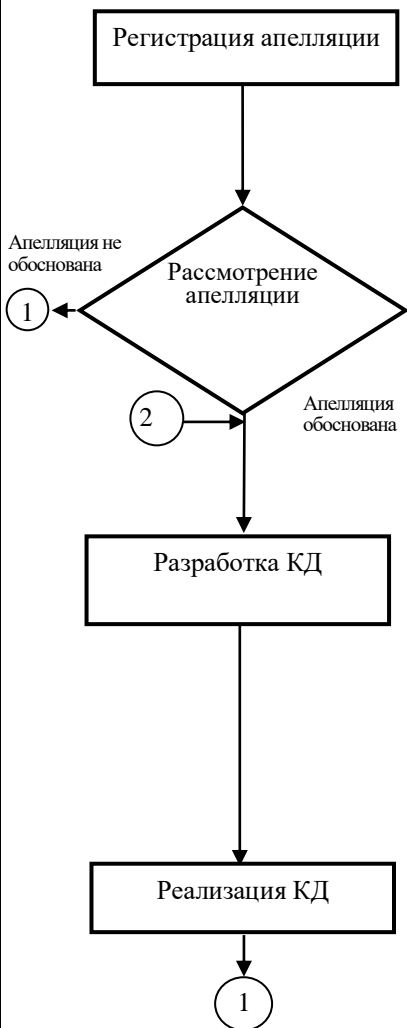
Утвердил изменение:

Уполномоченный по качеству

подпись

6.2 Алгоритм «Порядок рассмотрения апелляций»

Вход	Поставщик (Процесс/ подразделение)	Ответственный	Выход (запись)	Потребитель (Процесс/ подразделение)	Описание
Апелляция Письмо	Податель апел- ляции	Директор	Журнал реги- страции жалоб и апелляций Апелляция с резолуцией	Управляющий совет по сер- тификации	
Апелляция Письмо	Податель апел- ляции	Управляющий совет по серти- фикации (секре- тарь Управляю- щего совета по сертификации)	Письменный ответ на блан- ке письма ОАО «БЕЛЛИС» с копией выпис- ки из протоко- ла Управляю- щего совета по сертификации	Податель апелляции	Секретарь приемной руководителя подтверждает подателя апелляции об официальном получении апелляции. Руководитель органов по сертификации рассматривает, относится ли апелляция к деятельности органов по сертификации. Зарегистрированные апелляции направляются для рассмотрения Управляющему Совету по сертификации. Срок рассмотрения апелляции, принятия решения о её обоснованности, корректирующих действиях, а также уведомление заинтересованных сторон о принятых решениях должен составлять не более пятнадцати дней; для апелляций, требующих дополнительного изучения и проверки, срок должен составлять не более одного месяца.
Апелляция Письмо	Секретарь	Лицо ответ- ственное за раз- работку и реали- зацию КД	КД		
Письменный ответ на официальном бланке письма ОАО «БЕЛЛИС» с копией выписки из протокола Управляющего совета по серти- фикации	Секретарь Управляющего совета по сер- тификации				
КД	Лицо, ответ- ственное за разработку и реализацию КД	Лицо, ответ- ственное за раз- работку и реали- зацию КД	Отчет о вы- полнении КД	Дело по апел- ляциям / Уполномо- ченный по ка- честву	





ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»

ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И
АПЕЛЛЯЦИЙ

Утвердил изменение:

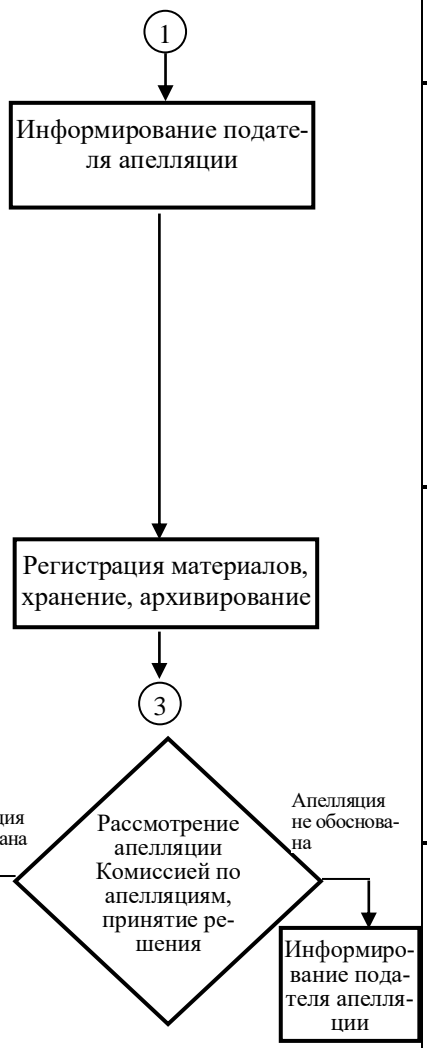
Уполномоченный по качеству


А.Г.Раковский

подпись

Продолжение алгоритма 6.2

Вход	Поставщик (Процесс/ подразделение)	Ответственный	Выход (запись)	Потребитель (Процесс/ подразделение)	Описание
Отчет о выполнении КД		Управляющий совет (секретарь Управляющего совета по сертификации)	Письменный ответ на официальном бланке письма ОАО «БЕЛЛИС» с копией выписки из протокола Управляющего совета по сертификации	Податель апелляции/ Управляющий совет по сертификации	
Материалы по рассмотрению апелляции (апелляция, письменный ответ, отчет о выполнении корректирующих мероприятий и др.)	Ответственные исполнители (секретарь приемной руководителя)	Ответственный за разработку и реализацию КД	Письменный ответ на официальном бланке письма ОАО «БЕЛЛИС»	Секретарь совета по сертификации	По каждой из поступивших апелляций заводится «дело», в которое подшиваются все материалы по ее рассмотрению в соответствии с настоящей процедурой. Регистрация дел по апелляциям, их хранение, архивирование осуществляется в соответствии с QS-03 CB .
Апелляция	Заявитель НСО Орган-член	Комиссия по апелляциям	Отчет о выполнении корректирующих мероприятий в дело по сертификации продукции, систем менеджмента Рекомендации (решения) в письменном виде	Заявитель НСО Орган – член	Информация о рассмотрении апелляции подшивается в соответствующее дело по сертификации продукции, систем менеджмента. Если заявитель не удовлетворен результатом рассмотрения апелляции на национальном уровне и считает, что решение противоречит Правилам МЭКСЭ, или если национальная процедура апелляции не применима, заявитель может подать апелляцию в письменном виде секретарю МЭКСЭ. Порядок работы Комиссии по апелляциям – в соответствии с ИЕСЕЕ 02-02-1. Рекомендации (решения) Комиссии по апелляциям оформляются в письменном виде. Если они касаются деятельности НСО, то НСО разрабатывает и реализует КД (см. блоки «Разработка КД», «Реализация КД»), информирует Комиссию по апелляциям. Регистрация, хранение, архивирование материалов – в соответствии с блоком «Регистрация материалов, хранение, архивирование».



 ООО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»»	QS-04CB ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 10 из 11	
		Изменение	№ от
		Утвердил изменение:	Уполномоченный по качеству _____ <small>подпись</small>

7. Документирование и записи

Документ (запись)	Местонахождение	Ответственный за ведение	Ответственный за хранение	Срок хранения
Журнал регистрации жалоб и апелляций	Приёмная руководителя	Секретарь приемной руководителя/ (податель апелляции)	Секретарь приемной руководителя	Постоянно
Книга замечаний и предложений	Специалист по кадрам	Податель жалобы	Специалист по кадрам	В соответствии с Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 12.11.2025 № 635
		Специалист по кадрам		
Дело по жалобам / апелляциям	Секретарь совета по сертификации	Ответственный за разработку и реализацию КД	Секретарь совета по сертификации	Постоянно

